

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN *SPA* DI MAYA SANUR
*RESORT AND SPA***

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ni Made Meistya Pramista
NIM 2017041052**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Ni Made Meistya Pramista ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 5 Juli 2024

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010021001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 5 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Spa* di Maya Sanur *Resort and Spa*." beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Meistya Pramista

NIM. 2017041052

PRAKATA

Rasa kebersyukuran penyusun haturkan ke pada Tuhan Yang Maha Esa sebab berkah beserta Hidayah-Nya, penyusun mampu menuntaskan skripsi terkait **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Spa di Maya Sanur Resort and Spa”**. Penyusunan skripsi ditujukan dalam pemenuhan prasyarat memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis memperoleh sejumlah tunjangan nilai beserta materi yang berasal pada sejumlah kalangan selama masa menyusun tugas akhir ini. Melalui inilah, penulis berkeinginan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., sebagai rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. sebagai Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. sebagai kordinator prodi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. sebagai pembimbing akademik sudah menyalurkan pengarahan, pembimbingan, pedoman, serta semangat bagi penyusun ketika penuntasan skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. sebagai pembimbing I sudah membuka kesempatannya dalam melaksanakan pembimbingan, pengarahan, pedoman, serta semangat bagi penyisin ketika penuntasan skripsi ini.
7. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. sebagai pembimbing II sudah membuka kesempatannya dalam melaksanakan pembimbingan, pengarahan, pedoman, serta semangat bagi penyisin ketika penuntasan skripsi ini.

8. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku penelaah sudah membuka tuntunan, petunjuk serta motivasi bagi penyusun selama penuntasan skripsi ini.
9. Staff dosen pada kawasan Fakultas Ekonomi sudah menyalurkan berbagai bantuan penulis dalam waktu perkuliahan dan penuntasan skripsi ini.
10. Maya Sanur Resort and Spa sesudah membuka peluang dalam melaksanakan kajian serta dukungan kepada penulis dalam waktu menyusun skripsi ini.
11. Ayah tercinta, I Made Parwatha Yasa, serta kakak tercinta I Gede Aristya Pramista, hingga keseluruhan kerabat tersayang dengan tiap masa selalu menyalurkan dukungan serta support dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Keseluruhan kalangan yang tak mampu dituliskan semuanya setelah memberi bantuan penyusunan skripsi ini.

Penulis mempunyai kesadaran penuh terkait penulisan skripsi ini yang berada jauh dari kesempurnaan sebab terdapatnya batasan penulis. Oleh karenanya penulis membuka masukan serta catatan yang berkonstruktifkan penulis guna menjadi lebih baik lagi. Penulis menharapkan kebermanfaatannya skripsi ini kepada semua kalangan terkhusus pada bidang pemasaran.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1 Tempat Penelitian.....	27

3.1.2	Waktu Penelitian	28
3.2	Rancangan Penelitian	28
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4.1	Populasi Penelitian.....	29
3.4.2	Sampel Penelitian.....	29
3.5	Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.6.1	Variabel Penelitian	33
3.6.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
3.6.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1	Uji Instrumen	38
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.8	Pengujian Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi Data	45
4.2	Pengujian Asumsi	46
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.2.3	Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.3	Pengujian Hipotesis	52
4.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
4.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.3.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	53
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.5	Implikasi.....	66

4.6	Keterbatasan Penelitian	68
BAB V PENUTUP		69
5.1	Rangkuman.....	69
5.2	Simpulan.....	70
5.3	Saran.....	71
DAFTAR RUJUKAN		73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		76



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Harian Hotel Pesaing di Daerah Sanur	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Bulan Agustus – November Tahun 2023	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 30 Sampel	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 30 Sampel	38
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i>	47
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Glejser</i>	49
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Grafik <i>P</i> -plot	47
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 02. Gambaran Responden Umum.....	81
Lampiran 03. Tabulasi Data	84
Lampiran 04. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	98
Lampiran 07. Dokumentasi Awal Observasi.....	100
Lampiran 08. Penyebaran Kuesioner Penelitian	101

